

**PROSES PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN PELATIH TIM  
PERSIS SOLO DALAM MENGHADAPI KOMPETISI LIGA 2  
PERIODE 2018/2019**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika**

**Oleh:**

**HAFIDH RIZKY PRATAMA**  
**L100140029**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PROSES PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN PELATIH TIM PERSIS SOLO  
DALAM MENGHADAPI KOMPETISI LIGA 2 PERIODE 2018/2019**

**PUBLIKASI ILMIAH**

Oleh:



**HAFIDH RIZKY PRATAMA**  
**L100 140 029**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



**Ratri Kusumaningtyas, M. Si**  
**NIK. 100.1689**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PROSES PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN PELATIH TIM PERSIS SOLO  
DALAM MENGHADAPI KOMPETISI LIGA 2 PERIODE 2018/2019**

**OLEH**  
**HAFIDH RIZKY PRATAMA**  
**L 100 140 029**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji**  
**Fakultas Komunikasi dan Informatika**  
**Universitas Muhammadiyah Surakarta**  
**Pada hari Jumat, 23 Agustus 2019**  
**dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

**Dewan Penguji:**

- 1. Ratri Kusumaningtyas, M. Si**  
**(Ketua Dewan Penguji)**
- 2. Rina Sari Kusuma, M.I.Kom.**  
**(Anggota I Dewan Penguji)**
- 3. Palupi, M.A.**  
**(Anggota II Dewan Penguji)**

(.....)  
(.....)  
(.....)



**Dekan,**

**Agung Pratna, Ph. D.**  
**NIK. 881**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar putaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 17 Juli 2019

Penulis



Hafidh Rizky Pratama

L 100 140 029

## **PROSES PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN PELATIH TIM PERSIS SOLO DALAM MENGHADAPI KOMPETISI LIGA 2 PERIODE 2018/2019**

### **Abstrak**

Sepak bola merupakan salah satu cabang olahraga yang memerlukan sebuah sistem komunikasi terstruktur antar anggotanya, terutama pelatih kepada pemain. Komunikasi suatu tim sepak bola membutuhkan waktu dan usaha tertentu untuk dapat mencapai hubungan komunikasi interpersonal. Ketika terdapat pergantian pelatih baru dalam tim PERSIS Solo, maka pelatih dan pemain memiliki cara tersendiri untuk menjalin hubungan dan mengurangi ketidakpastian dalam berkomunikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses pengurangan ketidakpastian yang dilakukan oleh Agus Yuwono dengan mengidentifikasi jenis ketidakpastian dan strategi untuk mengurangi ketidakpastian tersebut. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan wawancara dan observasi sebagai pengumpulan data. Teknik pengumpulan informan dengan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan adanya ketidakpastian kognitif dan perilaku pelatih kepada pemain. Pelatih menggunakan strategi pasif dengan mengamati pemain, strategi aktif dalam proses mencari informasi mengenai pemain, dan strategi interaktif dengan terlibat komunikasi langsung kepada pemain untuk mengurangi ketidakpastian dalam menjalin hubungan.

**Kata Kunci:** sepak bola, komunikasi interpersonal, teori pengurangan ketidakpastian

### **Abstract**

Football is one of the sports that require a structured communication system in its members, especially for the coaches to players. The communication in a group of football team takes time and effort until reach the interpersonal communication relationship. When there is the exchange of new coach in PERSIS Solo team, then the coach and players have their own ways to establish the relationship and reduce the uncertainty in the communication. The objectives study of this research is how the process of uncertainty reduction from Agus Yuwono by identifying the type of uncertainty and strategy to reduce that uncertainty. This research using descriptive qualitative method with depth interview and observation to collect the data. The interviewees collection techniques using purposive sampling. Result of this study shows that there are the cognitive uncertainty and behavior uncertainty of coach to players. The coach uses passive strategy by observing the players, active strategy by searching the players' information, and interactive strategy by communicating to the players directly to reduce the uncertainty in the relationship.

**Keywords:** football, interpersonal communication, uncertainty reduction theory

## **1. PENDAHULUAN**

Sepak bola merupakan salah satu cabang olahraga yang dapat mempersatukan masyarakat umum, dan dapat dikatakan sebagai ‘olahraga murah’ yang mana semua orang dapat dengan mudahnya memainkan sepak bola dalam kelompok kecil maupun besar. Dalam sepak bola diperlukan adanya sebuah sistem komunikasi yang terstruktur antar anggotanya atau bahkan antara pelatih dan pemain sebagai penentu kesuksesan dan kekompakkan dalam permainan sepak bola di tim tersebut. Tanpa komunikasi tidak akan ada koordinasi dalam organisasi sosial, karena komunikasi memungkinkan terjadinya koordinasi kegiatan yang dilakukan sekelompok orang, (Ruben & Stewart, 2013).

Komunikasi interpersonal juga perlu dibangun untuk membantu individu mendeskripsikan dirinya dalam memenuhi kebutuhan kontak antar individu lain dan menjalin hubungan yang lebih personal lainnya, seperti keluarga, teman, dan rekan kerja. Apabila dua individu terlibat komunikasi di dalam konteks olahraga kapanpun waktunya, menunjukkan bahwa mereka terlibat dalam proses komunikasi interpersonal (Jonathan, 2014). Dalam dunia sepak bola, komunikasi pelatih dan pemainnya menjadi sangat penting dalam membangun integrasi dan sinkronisasi antar anggota tim. Menurut Lyle (Arefaine & Alemayehu, 2013) berpendapat bahwa seorang pelatih yang gagal dalam memahami dan mengetahui pentingnya hubungan komunikasi antara pelatih dan pemainnya memiliki resiko terhadap penurunan kemampuan dalam mengembangkan potensi pemain sepenuhnya. Apalagi jika dalam tim sepak bola tersebut seringkali berganti pelatih dalam kurun waktu yang singkat.

Pelatih memegang peranan penting dalam tim karena sebagai otak dalam memimpin anggotanya untuk menjadi pemenang dalam setiap pertandingan sepak bola. Tentunya hal ini dapat mengganggu proses komunikasi dimana setiap anggota tim harus beradaptasi dengan pelatih yang berbeda-beda dan dengan cara berkomunikasi yang berbeda pula. Dalam membangun hubungan interpersonal yang baik, diperlukan adanya komunikasi yang intens supaya individu yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut bisa saling memahami dan beradaptasi satu sama lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Seperti halnya yang terjadi dalam suatu tim sepak bola. Pada ranah tim sepak bola terdapat beragam hubungan interpersonal yang terjadi seperti hubungan diantara pelatih dan para orang tua, pemain dengan pemain, maupun pemain dengan rekan kerja lain atau kru yang dengan hubungan tersebut akan mempengaruhi kinerja tim, namun hubungan antara pelatih dan

pemain merupakan hal yang dianggap sangat penting dan krusial (Arefaine & Alemayehu, 2013).

### **1.1 Teori Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah interaksi secara verbal maupun nonverbal antara dua (atau lebih dari dua) orang yang saling tergantung satu sama lain (DeVito, 2013). Hubungan yang saling tergantung ini menentukan cara kita berkomunikasi dan berinteraksi akan mempengaruhi hubungan yang sudah dibangun diantara anggota kelompok (DeVito, 2013, hal. 6). Apabila kita berinteraksi dengan cara yang ramah kepada orang, maka akan terjalin hubungan pertemanan. Dan apabila kita mengungkapkan rasa hormat dan dukungan kepada satu sama lain, maka akan terjalin hubungan yang saling menghormati dan mendukung. Komunikasi verbal dan non verbal tidak bisa dipisahkan satu dengan lainnya, hal ini dikarenakan apabila komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan, pesan verbal tidak selalu bisa mewakili semua konsep atau maksud pesan yang ingin disampaikan. Oleh karenanya, dalam berkomunikasi juga butuh dukungan dari komunikasi non verbal dengan tujuan untuk mempertegas dan memberi kesan terhadap maksud pesan yang ingin disampaikan. Individu secara sadar dan mau mengirimkan dan menerima pesan verbal maupun non verbal untuk berkomunikasi, bahkan seringkali terdapat pesan yang dihasilkan dan di transmisikan secara tidak sengaja (Ruben & Stewart, 2013).

Komunikasi interpersonal juga menjelaskan proses bagaimana individu bertukar informasi, perasaan, dan makna atau arti melalui pesan secara verbal maupun non verbal, komunikasi ini berjalan secara langsung (*face-to-face communication*). Ketika proses pengiriman dan penerimaan pesan berlangsung, kemudian individu saling mempertimbangkan dan menyesuaikan perilaku satu sama lain baik secara verbal maupun nonverbal, yang kemudian dari proses ini lahirlah arti dari sebuah hubungan (Ruben & Stewart, 2013). Dalam memasuki sebuah hubungan interpersonal, salah satu karakteristik paling jelas dari hubungan adalah bahwa mereka terjadi secara bertahap, mulai dari kontak sampai pada penentuan tingkat keintiman atau bahkan pemutusan hubungan (DeVito, 2013, hal. 231).

Tahapan perkembangan dalam hubungan interpersonal terjadi melalui enam tahap, antara lain *contact*, *involvement*, *intimacy*, *deterioration*, *repair*, dan *dissolution* (DeVito, 2013, hal. 231). (1) Tahap pertama adalah kontak (*contact*), pada tahap ini individu akan

menggunakan persepsi alat indera untuk melakukan kontak (*perceptual contact*) seperti penglihatan, pendengaran dan perasa. Kondisi mental dan fisik seperti jenis kelamin, perkiraan umur, kepercayaan, dan lain-lain menjadi faktor penting karena fisik merupakan elemen terbuka yang paling mudah untuk diamati (Wulandari, 2016, hal. 6). Setelah mendapatkan persepsi tersebut biasanya akan ada interaksi (*interactional contact*) untuk bertukar informasi umum mengenai diri individu, disini individ-individu akan terlibat dalam proses komunikasi dan menentukan penilaian impresi pertama (*first impressions*).

(2) Tahap kedua, tahap keterlibatan (*involvement*) yaitu tahap dimana individu akan melakukan pengenalan untuk menjalin hubungan yang lebih jauh kepada orang lain melalui pengungkapan diri (Wulandari, 2016, hal. 6). Adanya rasa saling terkait kesamaan untuk terus terhubung pun berkembang pada tahap ini (DeVito, 2013, hal. 232). DeVito menjelaskan jika kita ingin mengenal orang lain lebih dekat, maka kita perlu melanjutkan keterlibatan melalui interaksi yang intens dan mulai menampakkan diri.

(3) Tahap ketiga, tahap keakraban (*intimacy*) adalah tahap yang menunjukkan komitmen untuk mengikatkan diri kita lebih jauh kepada orang lain dan menjalin hubungan dimana orang tersebut akan menjadi lebih dekat dengan kita (DeVito, 2013, hal. 232).

(4) Tahap keempat adalah tahap perusakan (*deterioration*), tahap dimana hubungan antara kedua pihak melemah dan mengalami penurunan hubungan (Wulandari, 2016, hal. 7). Faktor utama yang menyebabkan tahap perusakan ini adalah ketidakpuasan interpersonal yang dirasakan dari interaksi sehari-hari dan individu cenderung menilai negatif terhadap kelanjutan hubungan, seperti berkurangnya komunikasi, kontak fisik, berhenti dalam pengungkapan diri, sampai pada mendatangkan konflik (DeVito, 2013, hal. 234).

(5) Tahap kelima yaitu perbaikan (*repair*), dalam tahap ini kedua pihak berusaha mempertahankan hubungan setelah adanya konflik dengan menganalisa apa yang salah dan menentukan bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut (DeVito, 2013, hal. 234). Dalam tahap interpersonal, individu akan berdiskusi dengan orang lain untuk mendapatkan solusi dan perubahan-perubahan yang diharapkan.

(6) Tahap keenam, tahap pemutusan (*dissolution*) merupakan tahap terjadinya pemutusan hubungan yang telah terjalin dengan orang lain (Wulandari, 2016, hal. 7).

Komunikasi dalam suatu hubungan menjadi sangat penting, tanpa adanya komunikasi hubungan tidak akan terjalin. Komunikasi sebagai penentu bagaimana hubungan akan



dibangun dan dengan komunikasi yang efektif berpeluang untuk meningkatkan hubungan akan lebih produktif, memuaskan, mendukung, terbuka, jujur dan lainnya yang kita inginkan dalam hubungan (DeVito, 2013, hal. 234). Dalam membangun hubungan, komunikasi interpersonal membutuhkan beberapa ketrampilan, salah satunya adalah ketrampilan komunikasi interpersonal yang mengharuskan komunikasi secara langsung atau tatap muka dan tanpa media (Dewi, 2018, hal. 108), karena dengan tatap muka seseorang akan terlibat lebih aktif dan ekspresif dalam berinteraksi dengan orang lain.

### **1.2 Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*)**

Teori Pengurangan Ketidakpastian oleh Charles Berger menjelaskan bahwa komunikasi setiap individu digunakan untuk menggali pengetahuan dan menciptakan pemahaman terhadap individu lain pada saat berinteraksi (Griffin, 2011, hal. 125). Tujuan dari teori ini menurut Charles Berger dalam buku (Griffin, 2011, hal. 127) adalah bagaimana komunikasi digunakan untuk mengurangi ketidakpastian antara individu yang sedang berinteraksi. Dengan adanya komunikasi yang intens terhadap orang yang baru kenal maupun yang sudah dikenal, akan mengurangi ketidakpastian terhadap orang tersebut. Komunikasi sebagai salah satu alat bagi individu untuk memperoleh pengetahuan dan informasi mengenai orang lain dalam proses interaksi (Putri, 2014).

Charles Berger mendeskripsikan dua jenis ketidakpastian yang muncul ketika individu saling berinteraksi, yaitu ketidakpastian kognitif (*cognitive*) dan ketidakpastian perilaku (*behavioral*) (Griffin, 2011, hal. 127). Ketidakpastian kognitif berkaitan dengan keyakinan, pengetahuan, dan informasi seseorang mengenai orang lain pada saat berinteraksi (Febriani & Iqbal, 2015, hal. 69). Sedangkan ketidakpastian perilaku berkaitan pada bagaimana individu memperkirakan perilaku yang akan diambilnya ketika berinteraksi pada situasi tertentu (Febriani & Iqbal, 2015, hal. 69). Ketidakpastian ini membuat situasi yang tidak nyaman dalam berinteraksi, sehingga orang-orang akan mencoba mengurangi ketidakpastian demi membangun hubungan yang harmonis dan awet di masa depan.

Dalam membangun hubungan antara pelatih baru kepada pemain dalam tim sepak bola membutuhkan adanya komunikasi untuk mengurangi ketidakpastian kognitif yang berkaitan dengan pemikiran atau informasi mengenai anggotanya, dan ketidakpastian *behavioral* mengenai perilaku yang dilakukan individu dalam berinteraksi dengan sesama anggota dalam tim. Sehingga setiap interaksi yang terjalin memiliki tujuan dan alasan yang pasti, salah

satunya melalui pengaturan pesan yang terencana oleh pelatih untuk disampaikan kepada para pemain. Pesan-pesan yang akan disampaikan terlebih dahulu direncanakan dan dibangun untuk memberikan pemahaman dan menentukan bagaimana aksi yang mungkin akan diberikan pengirim kepada penerima pesan dalam proses komunikasi (Griffin, 2011, hal. 130). Dengan adanya komunikasi yang terencana ini memungkinkan adanya perkembangan hubungan interpersonal antara pelatih kepada pemain dalam tim sepak bola. Seorang pelatih harus mampu menggali pengetahuan dan menciptakan pemahaman kepada setiap pemain dalam tim untuk mengurangi tingkat ketidakpastian.

Charles Berger menjelaskan terdapat tiga strategi yang dapat digunakan untuk mengurangi ketidakpastian, yaitu strategi pasif, aktif, dan interaktif (West & Turner, 2007, hal. 175). Strategi pasif dilakukan dengan mengamati individu lain atau seperti menjadi seorang pengamat. Strategi aktif dilakukan pada saat pengamat terlibat tidak hanya melalui kontak, namun juga berpartisipasi dalam beberapa jenis usaha (West & Turner, 2007, hal. 175). Sedangkan strategi interaktif dimulai ketika pengamat tersebut terlibat dalam komunikasi secara langsung (*face-to-face*) yang memungkinkan keduanya saling mengungkapkan keterbukaan diri, dan informasi diri sebagai salah satu cara untuk mencari informasi lawan bicara (West & Turner, 2007, hal. 176).

Teori ketidakpastian dalam membangun hubungan memiliki tujuh aksioma yang dicetuskan oleh Charles Berger dalam (West & Turner, 2007), antara lain: (1) Komunikasi verbal yang terjadi pada tahap awal hubungan dimana ketika intensitas komunikasi verbal antar individu meningkat, maka saat itu juga tingkat ketidakpastian dalam hubungan menurun. (2) Komunikasi nonverbal yang berupa ekspresi afiliatif seperti kontak mata, gestur tubuh dan lainnya apabila semakin ditunjukkan dalam berkomunikasi, maka tingkat ketidakpastian akan menurun. (3) Pencarian informasi kemudian dilakukan untuk memahami perilaku dan mempertahankan interaksi ketika tingkat ketidakpastian tinggi. Mencari informasi bisa dilakukan melalui pertanyaan yang diajukan kepada lawan bicara (West & Turner, 2007). (4) Tingkat kedekatan (*intimacy*) yang menurun akan menyebabkan ketidakpastian dalam suatu hubungan meningkat. (5) Tingkat ketidakpastian yang tinggi juga akan membuat interaksi timbal balik (*reciprocity*) meningkat. (6) Faktor kesamaan (*similarity*) yang dimiliki antara individu akan membuat ketidakpastian menurun, sebaliknya jika tidak ada kesamaan maka tingkat ketidakpastian meningkat. (7) Ketika tingkat ketidakpastian tinggi, maka akan

menurunkan kesukaan (*liking*) satu sama lain, dan berlaku juga untuk sebaliknya. Dalam buku (Griffin, 2011) mengibaratkan hal ini dengan “*to know her is to love her*” yang artinya jika seseorang ingin mengetahui tentang orang lain, hal yang harus dilakukan adalah dengan menyukai orang tersebut dulu.

Hubungan yang terjalin antara pelatih kepada pemain dalam tim sepak bola membutuhkan komunikasi yang terencana agar setiap anggotanya memiliki tujuan yang sama. Dalam membangun hubungan, seorang pelatih harus mampu menggali pengetahuan dan menciptakan pemahaman kepada setiap pemain dalam tim untuk mengurangi tingkat ketidakpastian. Charles Berger menjelaskan terdapat tiga strategi yang dapat digunakan untuk mengurangi ketidakpastian, yaitu pasif, aktif, dan interaktif (West & Turner, 2007, hal. 175). Strategi pasif dilakukan dengan mengamati individu lain atau seperti menjadi seorang pengamat. Strategi aktif dilakukan pada saat pengamat terlibat tidak hanya melalui kontak, namun juga berpartisipasi dalam beberapa jenis usaha (West & Turner, 2007, hal. 175). Sedangkan strategi interaktif dimulai ketika pengamat tersebut terlibat dalam komunikasi secara langsung (*face-to-face*) yang memungkinkan keduanya saling mengungkapkan keterbukaan diri, informasi diri sebagai salah satu cara untuk mencari informasi lawan bicara (West & Turner, 2007, hal. 176).

Tingkat ketidakpastian ini sebagai salah satu yang menentukan keberhasilan hubungan, karena ketika tingkat ketidakpastian berkurang maka akan menciptakan suasana yang kondusif dan nyaman dalam perkembangan suatu hubungan (Febriani & Iqbal, 2015, hal. 69). Dalam menerapkan strategi pengurangan ketidakpastian, komunikasi menjadi alat yang paling penting untuk diterapkan terlebih jika adanya relasi kekuasaan dalam interaksi tersebut, misalnya seperti komunikasi atasan kepada bawahan, atau pelatih kepada pemain tim sepak bola. Komunikasi yang terjalin tersebut bertujuan untuk menciptakan dan membangun hubungan yang ada dalam tubuh organisasi persepakbolaan. Menurut Coppel (Arefaine & Alemayehu, 2013) menjelaskan bahwa ada banyak hubungan terikat dalam olahraga yang melibatkan pemain, pelatih, para orang tua, dan rekan kerja atau kru. Hubungan yang saling terikat antar individu ini sangat penting dalam membangun performa atau kinerja dalam suatu tim sepak bola untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan dalam tim sepak bola tersebut.

PERSIS Solo (Persatuan Sepak Bola Indonesia Solo) merupakan salah satu tim sepak bola professional Indonesia yang bermarkas di Kota Solo. Belakangan ini, PERSIS Solo kerab sekali berganti pelatih. Terhitung dalam kurun waktu 20 bulan selama kompetisi Liga 2 2018/2019 telah mengganti sebanyak enam pelatih (Balakosa, 2018). Menurut artikel dalam Goal (Balakosa, 2018), saat memasuki musim 2018 pelatih PERSIS Solo dipegang oleh Freddy Muli dan Marwal Iskandar yang kemudian mengundurkan diri dan digantikan oleh Jafri Sastra. Namun, Jafri Sastra hanya bertahan sampai pada Agustus 2018 dan dipecat karena dianggap gagal dalam kinerjanya membawa PERSIS juara di Liga 2. Untuk pergantian terakhir pada Agustus 2018 dan selama kompetisi Liga 2 berlangsung, PERSIS Solo berada dibawah kepemimpinan pelatih Agus Yuwono.

Penelitian ini memilih Agus Yuwono sebagai subjek untuk diteliti karena Agus Yuwono merupakan pelatih baru yang mampu bertahan dan membawa PERSIS dalam menghadapi kompetisi Liga 2 periode 2018/2019, ditengah fenomena pergantian pelatih PERSIS yang tercatat menghasilkan rekor terbanyak yaitu enam kali dalam kurun waktu 20 bulan serta tren permainan dari PERSIS yang menurun dalam enam pertandingan (Balakosa, 2018). Selain itu, dalam artikel Balakosa (2018) juga dijelaskan bahwa Agus Yuwono diketahui telah mampu membawa tim sepak bola sebelumnya lolos pada kompetisi Liga 2 yang secara otomatis membawanya pada kompetisi Liga 1, sehingga manajemen tim PERSIS memilih Agus Yuwono dengan harapan untuk mempromosikan tim ke kompetisi Liga 1.

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Donny Christianto Jonathan dengan judul “Proses Komunikasi Interpersonal Antara Pelatih Dengan Kapten Tim PERSEBAYA 1927” menjelaskan hubungan komunikasi interpersonal yang terjadi dalam sebuah tim olahraga dengan jumlah anggota yang cukup besar, dimana seorang pelatih menjadi sumber komunikasi yang dominan dan dibantu oleh seorang kapten tim yang berperan sebagai receiver didalam segala aspek yang berhubungan dengan tim tersebut (Jonathan, 2014). Sedangkan dalam penelitian Solomon Alemayehu Arefaine yang berjudul *”The Interpersonal Relationships Of Coaches And Players As A Factor For Performance: The Case Of Mekelle Kenema Football Club”* menunjukkan bahwa peran pelatih sangat berkontribusi penting terhadap moral dan semangat pemain yang menjadikan hubungan positif kemudian tercipta diantara keduanya di dalam pusat pelatihan. Penelitian ini menemukan bahwa untuk meningkatkan hubungan interpersonal secara positif, pemain menginginkan adanya

komunikasi terbuka dan saling menghormati antara satu sama lain dan menghindari kritik, serta penyediaan fasilitas dan peralatan terbaik di pusat pelatihan (Arefaine S. A., 2013). Kedua penelitian tersebut memiliki persamaan pada kajiannya dalam meneliti hubungan komunikasi interpersonal antara pemain dan pelatih yang terjadi di dalam suatu tim sepak bola. Ada pula penelitian ini menemukan bahwa pelatih suatu tim sepak bola memiliki peranan sangat penting dalam terjalinnya komunikasi yang akan menentukan terciptanya hubungan interpersonal yang positif ataupun negatif dalam tim tersebut. Namun, perbedaan dari penelitian keduanya berada pada subjek penelitian yang diambil, jika dalam penelitian Donny Christianto Jonathan melakukan penelitian pada tim sepak bola asal kota Surabaya yang didirikan pada tahun 18 Juni 1927 dengan nama PERSEBAYA 1927. Sedangkan Solomon Alemayehu Arefaine menggunakan tim sepak bola asal Etiopia yaitu Mekelle Kenema *football club*.

Dalam penelitian ini, peneliti akan berfokus pada teori komunikasi interpersonal yang meliputi tahapan-tahapan perkembangan dalam hubungan interpersonal dan menggunakan teori pengurangan ketidakpastian (*uncertainty reduction theory*) yang dikemukakan oleh Charles Berger untuk membangun dan menjalin hubungan interpersonal dalam tubuh organisasi tim sepak bola PERSIS Solo. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana proses pengurangan ketidakpastian yang dilakukan oleh Agus Yuwono kepada pemain tim PERSIS Solo?” Dari perumusan masalah yang diambil, maka tujuan dari penelitian ini adalah (1) mengidentifikasi jenis ketidakpastian, dan (2) mengidentifikasi strategi yang digunakan Agus Yuwono untuk mengurangi ketidakpastian.

## **2. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menerapkan studi deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata secara tertulis atau lisan atau tindakan-tindakan (Subandi, 2011). Penelitian ini menggunakan metode pendekatan induktif (*inductive approach*), metode pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan temuan penelitian yang muncul dari tema yang signifikan pada data (Thomas, 2006).

Informan penelitian ini adalah pelatih yang terlibat dalam tim sepak bola PERSIS Solo tahun 2018/2019. Teknik pengambilan sumber data menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pada penilaian kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti mengenai sumber yang akan memberikan informasi relevan untuk mencapai keberhasilan tujuan dari penelitian (MedCrave, 2017). Informan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah pelatih baru tim PERSIS Solo yang memimpin selama kejuaraan Liga 2 2018/2019 berlangsung, yaitu pelatih Agus Yuwono.

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Pertama, teknik wawancara mendalam (*indepth interviews*) dengan jenis pertanyaan terbuka dan dengan pelatih tim PERSIS Solo, Agus Yuwono. Kedua, teknik observasi partisipan, yaitu mengamati atau mengobservasi terkait bagaimana komunikasi pelatih kepada pemain Tim PERSIS Solo yang terjadi pada saat kegiatan latihan rutin, pertandingan, dan evaluasi yang melibatkan peneliti secara langsung untuk terjun ke lapangan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Analisis Interaktif model Miles dan Huberman. Dalam model ini terdapat tiga komponen, yaitu (Subandi, 2011): (a) Data Reduksi, merupakan suatu cara peneliti untuk mempertegas dan memfokuskan hal-hal penting yang terkait serta mengatur data sehingga mampu membantu untuk memperoleh pokok penemuan dalam pembahasan dan menarik kesimpulan. Data sebagai proses seleksi, penafsiran, dan penyerdehanaan data. (b) Sajian Data (*Data Display*), merupakan suatu cara untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai data secara keseluruhan untuk menyusun kesimpulan, sehingga peneliti menyusun kedalam suatu penyajian data agar dapat dipahami. (c) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*), peneliti sebagai instrumen dalam penelitiannya dapat menarik kesimpulan dimulai dari proses awal sampai akhir dalam proses perolehan data maka setiap data telah dicek mengenai validitas dan keakuratannya. Kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif adalah hal yang mutlak. Peneliti akan bertindak sebagai instrumen penelitian dan pengumpul data di lapangan.

Validitas data dengan menerapkan triangulasi data yang merupakan suatu cara mendapatkan keabsahan data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu sendiri (Bachri, 2010). Pada penelitian ini, triangulasi data menerapkan triangulasi sumber yang dimaksudkan untuk membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan terhadap informasi tertentu yang diperoleh dari sumber atau informan yang berbeda (Bachri,

2010). Triangulasi sumber dalam penelitian ini menggunakan tiga orang anggota pemain tim PERSIS Solo yang baru saja dilatih oleh pelatih Agus Yuwono.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Komunikasi yang terjadi antara pelatih kepada pemain dalam tim PERSIS Solo dibawah kepemimpinan pelatih Agus Yuwono telah mengalami perkembangan sejak pertemuan pertama sampai pada saat penelitian ini diambil. Agus Yuwono merupakan pelatih baru dalam tim PERSIS yang mulai menjabat pada Agustus 2018 menggantikan pelatih sebelumnya selama musim kompetisi Liga 2 2018/2019 berlangsung. Pergantian kepemimpinan pelatih seperti ini tentunya membuat komunikasi antara pelatih dan pemain mengalami perubahan pula. Setiap orang memiliki caranya tersendiri dalam berkomunikasi begitu juga dengan cara berkomunikasi Agus Yuwono kepada pemain untuk menjalin kekompakan tim baik di dalam lapangan maupun di luar lapangan sepak bola. Dalam jurnal (Buluamang, 2018) menyatakan bahwa perilaku berkomunikasi seorang pemimpin akan menunjukkan kemampuan kognitif yang dimilikinya untuk berkomunikasi lebih efektif dalam situasi yang berbeda. Perkembangan komunikasi yang efektif juga akan menghasilkan hubungan interpersonal yang baik bagi pelatih dan pemain dalam suatu tim. Perubahan perkembangan komunikasi akan menentukan sejauh mana perkembangan hubungan tersebut akan terjalin, sampai pada tahap hubungan interpersonal (Arefaine & Alemayehu, 2013).

Membangun hubungan interpersonal dengan para pemain tim PERSIS melewati beberapa perkembangan dari ketidakpastian-ketidakpastian yang dihadapi oleh pelatih Agus Yuwono. Dalam teori pengurangan ketidakpastian, Agus Yuwono harus mampu terlebih dahulu mengidentifikasi berbagai jenis ketidakpastian kepada para pemain tim. Berdasarkan hasil dari identifikasi tersebut akan menentukan komunikasi sebagai salah satu strategi yang digunakan untuk mengurangi ketidakpastian dalam menjalin hubungan dengan para pemain. Dalam teori ketidakpastian memiliki tujuh aksioma berdasarkan Charles Berger dalam (West & Turner, 2007) yang dijelaskan sebagai berikut:

1) Komunikasi verbal antara Agus Yuwono kepada pemain membantu mengurangi ketidakpastian untuk lebih mengenal kepribadian para pemain. Komunikasi verbal yang terjadi di dalam lapangan pada umumnya membahas teknis bermain bola. Sedangkan komunikasi di luar lapangan atau komunikasi secara keseharian untuk mencari informasi para pemain, seperti

identitas, karakteristik, atau diskusi jika ada permasalahan diantara tim. Komunikasi verbal yang diberikan Agus Yuwono mengandalkan komunikasi positif dalam bentuk dukungan, motivasi, dan perhatian-perhatian lainnya dengan tujuan menjalin kekompakkan dalam tim sehingga kedua pihak saling memahami.

“Ya sering saya ajak ngobrol, pengen tahu interaksi ke mereka. Saya kasih tahu ‘kalau mereka ada problem, kamu ada masalah coba sih kamu bilang sama saya, kamu ketok saja pintu saya dua puluh empat jam tersedia kamu mau bicara apa’. Misalnya begitu.. mungkin nanti saya kasih solusi sesuai dengan pengalaman saya kalau seperti ini bagaimana tergantung” (Agus Yuwono, 12 Juni 2019).

Kemudian pendapat menurut informan 1:

“Kalau sudah di mess ya ngobrol biasa, ngobrol dengan sendirinya akrab. Beda kalau di lapangan kan teknis terus. Coach Agus lebih deket waktu di luar lapangan ya kayak kawan juga. Misalnya kalau lagi di mess jenuh, kita disuruh cari hiburan, apa jalan keluar, nonton film, asal nanti pulangny jam berapa sesuai aturan coach karena besok harus latihan lagi”.

2) Ekspresi afiliasi komunikasi nonverbal. Penggunaan komunikasi nonverbal dapat membantu menekankan makna dari pesan sehingga kedua pihak lebih mengerti arti pesan yang ingin disampaikan sesuai dengan pengalaman dan kesepakatan keduanya (Peranganing & Perbawaning, 2016, hal. 430). Pada saat pertemuan pertama antara pelatih Agus Yuwono dan pemain terjadi kontak mata ketika mereka dipertemukan di dalam lapangan untuk melakukan seleksi tim. Namun, komunikasi nonverbal seperti itu tidak cukup bagi para pemain untuk mengenal terutama memahami seperti apa sosok Agus Yuwono saat pertama bertemu, begitu juga sebaliknya dengan Agus Yuwono.

Komunikasi nonverbal selanjutnya terjadi ketika Agus Yuwono dan para pemain berada dalam satu mess. Mereka berinteraksi dengan menyertakan komunikasi nonverbal seperti kontak mata, kontak fisik dengan berjabat tangan, dan ekspresi senang. Agus Yuwono yang awalnya juga tidak mengenal pemain, merasa diterima ketika para pemain menyambutnya dengan berjabat tangan dan ekspresi senyum senang. Penelitian oleh Exline menemukan bahwa ketertarikan seseorang kepada orang lain dapat dilihat dari tingginya intensitas dalam



komunikasi nonverbal melalui kontak mata, gerak kepala, gerakan tangan yang lebih sering dalam hitungan waktu, dan lebih sering menampilkan ekspresi wajah senang (Hebbani & Frey, 2007). Dan dari pertemuan tersebut, para pemain juga bisa mengenal dan berkomunikasi dengan Agus Yuwono secara langsung.

Komunikasi nonverbal juga terjadi di dalam lapangan ketika sedang berlatih atau bertanding, yaitu berupa gestur tubuh sebagai simbol untuk menunjukkan suatu arti. Namun, komunikasi nonverbal tersebut hanya bisa dipahami pemain yang sudah pernah diberikan pengertian oleh Agus Yuwono. Memahami komunikasi nonverbal yang telah diberikan akan membantu pemain untuk mengurangi ketidakpastian mereka kepada pelatih, sehingga mereka dapat memahami apa yang ingin disampaikan pelatih meskipun hanya melalui gerak tubuh. Seperti ketika sedang bertanding yang tidak memungkinkan pelatih untuk berbicara jelas karena jarak pemain dan pelatih dalam lapangan cukup jauh. Namun, jika pemain tidak masuk ke dalam tim inti, maka mereka tidak dapat memahami komunikasi nonverbal si pelatih karena tidak ada kesepakatan yang diberikan sebelumnya.

“Ada, jadi didalam bahasa isyarat itu mereka harus paham dan pernah diberikan dalam latihan. Contohnya *push up* jadi bola sudah kedepan, terus bahasa *pressing* harus (sambil mempraktekan dengan menepuk atau menyatukan kedua telapak tangan) nah ini kan bahasa isyarat. Itu juga harus dibiasakan di lapangan, kita nggak mungkin dilatihin tidak kita kasih tau-tau gini maksudnya apa sehingga terjadi *miss* bisa saja” (Agus Yuwono, 12 Juni 2019).

3) Pencarian informasi. Informasi yang dibutuhkan Agus Yuwono pada saat pertama bergabung dalam tim PERSIS adalah permasalahan apa yang sedang dihadapi tim dan manajemen, karena ketika manajemen mengganti pelatih yang sebelumnya dengan pelatih baru maka dapat dipastikan dalam tim tersebut ada problematika. Kemudian Agus Yuwono juga membutuhkan informasi dari setiap anggota pemain, mulai dari latar belakang pemain (asal daerah atau keanggotaan tim sebelumnya), kemampuan para pemain dalam bermain sepak bola, sifat dan sikap pemain dalam merespon perintah atau aksi yang diberikan pelatih, serta bagaimana cara menjalin komunikasi yang efektif kepada pemain supaya memahami apa yang disampaiakannya. Proses pencarian informasi ini dilakukan dengan mengamati maupun bertanya kepada manajemen tim, asisten pelatih, atau pemainnya secara langsung.

4) Tingkat kedekatan (*intimacy*). Komunikasi yang intens dan baik dapat menjadi penentu kedekatan suatu hubungan antara pelatih dan pemain. Komunikasi yang diterapkan Agus Yuwono kepada pemain untuk menjalin hubungan yang lebih dekat adalah dengan menanyakan kabar atau kondisi para pemain sebelum maupun setelah bertanding sepak bola. Komunikasi yang diberikan selalu dalam bentuk komunikasi yang positif, misalnya dengan memberikan perhatian, motivasi, dan peraturan kepada setiap pemain.

Pendekatan atau *treatment* yang diberikan Agus Yuwono berbeda-beda sesuai dengan karakter atau sifat para pemain. Ada pemain yang karakternya reaksioner, ada juga yang introvert. Apabila menghadapi pemain yang introvert, Agus Yuwono tidak selalu memperlakukannya dengan kasar atau penuh amarah karena hal tersebut dapat menghambat perkembangannya terutama dalam bermain sepak bola. Agus Yuwono perlu memikirkan kapan waktunya marah atau memberi motivasi kepada semua pemain. Kecuali jika pemain membuat kesalahan dan melanggar aturan yang telah disepakati bersama. Selain pemahaman karakter, komunikasi Agus Yuwono kepada pemain juga dilakukan untuk memberikan perhatian berupa peraturan dan motivasi.

5) Timbal balik (*reciprocity*), yaitu Yaitu ketika orang-orang yang terlibat interaksi cenderung membagikan informasi diri mereka dengan harapan pihak lain juga bersedia membagi informasi dengan keterbukaan diri yang lebih intim sebagai respon timbal balik untuk mengurangi tingkat ketidakpastian (Griffin, 2011, hal. 128). Mengacu pada pernyataan-pernyataan Agus Yuwono pada poin diatas, terutama pada poin nomor empat mengenai *treatment* atau komunikasi yang diberikan Agus Yuwono kepada pemain untuk menunjukkan perhatian, motivasi, dan lainnya mendapatkan respon yang positif dari pemain. Seperti pada pernyataan informan 1:

“Pelatih itu sering ngasih semangat, motivasi, terutama kalau lagi di luar lapangan ya soalnya kan kita disini ketemu terus. Karna kan kalau disini semua sama nggak lagi bertanding di lapangan”

Pernyataan dari informan 2 sebagai respon mengenai komunikasi yang diberikan Agus Yuwono:

“Kalau coach Agus itu sering kasih support apa ya semangat gitu buat pemainnya. Ya seneng dikasih semangat terus. Lebih diperhatikan, nggak banyak *punishment* paling evaluasinya aja”

Kemudian pernyataan informan 3 sebagai bentuk respon terhadap komunikasi Agus Yuwono:

“Kalo peraturan pasti ada ya. Kasih motivasi juga, untuk kasih semangat gitu. Kan biasanya kalau habis tanding atau latihan kan capek tapi tetep biar gak kesannya loyo, lemes gitu”

Berdasarkan ketiga pernyataan informan diatas menunjukkan bentuk respon atau *feedback* pemain terhadap komunikasi atau tindakan yang telah diberikan Agus Yuwono. Komunikasi positif yang diterapkan Agus Yuwono ini membuat pemain mengingat bagaimana Agus Yuwono memberikan motivasi dan perhatiannya baik di dalam maupun di luar lapangan. Hal ini sebagai salah satu bentuk keterbukaan diri Agus Yuwono kepada para pemain dan sebaliknya, sehingga keduanya bisa saling memahami cara menyampaikan dan merespon komunikasi satu sama lain untuk menentukan bagaimana mereka akan berinteraksi selanjutnya. Seperti yang dijelaskan dalam (Redmond, 2015) menjelaskan salah satu strategi interaktif yang dapat dilakukan dalam mencari informasi adalah dengan mengajukan pertanyaan sekaligus mencari timbal balik (*feedback*) dari lawan bicara untuk menunjukkan keterbukaan diri.

6) Faktor kesamaan (*similarity*), yaitu adanya faktor kesamaan yang terdapat pada kedua pihak yang terlibat komunikasi, akan mengurangi ketidakpastian (Griffin, 2011, hal. 128). Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menemukan bahwa adaptasi tidak akan sulit ketika masing-masing individu memiliki kesamaan latar belakang, seperti asal-usul daerah yang sama, kesamaan budaya, dan kesamaan tujuan. Agus Yuwono tidak merasa kesulitan beradaptasi dengan lingkungan tim PERSIS karena mayoritas anggota pemain tim berasal dari daerah yang sama, yaitu Jawa Tengah. Sehingga tidak ada yang berbeda dalam budaya dan bahasa. Berbeda halnya jika ada pemain yang berasal dari luar Jawa, maka Agus Yuwono akan lebih memperhatikan penggunaan bahasa yang utama agar komunikasi berjalan lancar. Kesamaan tujuan Agus Yuwono dengan pemain terjadi karena mereka berada dalam satu manajemen atau tim sepak bola PERSIS yaitu untuk membentuk tim yang kompak dan selalu menjadi pemenang dalam setiap pertandingan.

“Jadi inilah keuntungan kalau kita sering beradaptasi sering bertemu dengan berbagai karakter, latar belakang, custom yang berbeda-beda. Jadi minimal tujuannya itu sama sebetulnya. Kan gitu.. kalau di dalam tim kan

tujuannya sama, bagaimana tim ini berprestasi. Nah, cuman kita harus tahu bagaimana tim dari Jawa, luar Jawa dan sebagainya termasuk ini pemain senior, ini pemain pemula, ini pemain bintang itu *approach*-nya berbeda. Jadi itu yang sering saya jalankan disitu” (Agus Yuwono, 12 Juni 2019).

Pernyataan dari informan 2:

“...Yang penting itu latar belakangnya ya dari mana orang itu, biar kita bisa ada gambaran dikit lah. Terus dia disini jadi apa, keperluannya, biar tahu aja. Setelah itu ya ngobrol biasa lama-lama tahu juga”

Pernyataan informan 3:

“Kalau saya sih harus tahu ya dia asalnya dari daerah mana gitu. Itu paling penting. Apa yaa biar saya tahu aja latar belakangnya dia, kan biar enak gitu. Setelah itu bisa lebih akrab pasti tinggal gimana komunikasinya kita aja”.

Pernyataan Agus Yuwono tersebut menunjukkan selama berada dalam tim meskipun sebagai pelatih baru, namun tidak ada kesulitan dalam beradaptasi karena dia memiliki kesamaan latar belakang dengan pemain, yaitu dalam hal sepak bola. Sedangkan pernyataan pemain sebagai informan 2 dan 3 menjelaskan bahwa dengan adanya kesamaan asal-usul daerah, budaya, dan bahasa, dalam tim menjadi lebih mudah dengan Agus Yuwono karena mayoritas mereka berada pada wilayah yang sama. Sehingga ketidakpastian akan cepat tereduksi dari kedua pihak dan tingkat keakraban meningkat melalui komunikasi yang intens.

7) Faktor kesukaan (*likings*), yaitu menjelaskan ketika faktor kesukaan kepada pihak yang berinteraksi menurun, maka ketidakpastian akan meningkat. Pada saat interaksi pertama, faktor kesukaan yang dirasakan Agus Yuwono kepada pemain adalah ketika para pemain antusias dengan masuknya Agus Yuwono sebagai pelatih baru. Antusiasme para pemain dapat dilihat ketika mereka menunjukkan kemampuan bermain sepak bola saat proses seleksi. Agus Yuwono merasa suka kepada para pemain karena mereka tampil dengan serius untuk dapat masuk ke dalam tim dibawah kepelatihannya. Selain itu, suasana ketika berada di mess PERSIS juga menunjukkan antusias para pemain selama berkomunikasi dengan Agus Yuwono yang menunjukkan komunikasi yang positif dan reaktif. Hal tersebut menjadi salah satu faktor yang disukai Agus Yuwono kepada pemain, yang menunjukkan kehadiran dirinya

bisa dihormati di dalam tim. Ketika faktor kesukaan ini sudah muncul, Agus Yuwono kemudian memberikan respon dan interaksi yang positif supaya bisa disukai oleh para pemain dalam menjalin hubungan jangka panjang.

Berdasarkan data hasil wawancara, proses komunikasi Agus Yuwono sebagai pelatih baru kepada para pemain tim PERSIS Solo dilakukan dengan mengidentifikasi ketidakpastian-ketidakpastian mengenai para pemain baik di dalam maupun di luar lapangan. Kemudian setelahnya, Agus Yuwono menentukan strategi komunikasi untuk mengurangi ketidakpastian tersebut. Kualitas komunikasi menjadi faktor penting dalam mencari dan mengumpulkan informasi yang akurat karena pencarian informasi dapat dilakukan dalam keadaan yang formal maupun informal untuk membantu mengurangi ketidakpastian (Wueb, 1997).

### **3.1 Mengidentifikasi Jenis Ketidakpastian Pelatih Kepada Pemain**

Terdapat dua jenis ketidakpastian yang muncul ketika individu saling berinteraksi, yaitu ketidakpastian kognitif dan ketidakpastian perilaku (Griffin, 2011, hal. 127). a) Ketidakpastian kognitif terjadi ketika Agus Yuwono pertama kali bertemu dengan para pemain tim PERSIS dan perkiraan mengenai kemampuan atau teknik yang dimiliki setiap anggota tim PERSIS dalam bermain sepak bola. Ketidakpastian ini menjadi hal yang penting untuk diidentifikasi karena menjadi pedoman Agus Yuwono dalam menentukan cara melatih setiap pemain dengan latar belakang kemampuan yang berbeda-beda. Ada pemain junior dan ada pemain senior, keduanya memiliki kemampuan dan pengalaman yang berbeda maka akan dilatih secara berbeda pula. Pelatihan-pelatihan kepada para pemain ini juga disesuaikan dengan visi dan misi yang sama untuk memenangkan setiap pertandingan.

Sedangkan untuk ketidakpastian di luar lapangan atau selain mengenai teknik bermain bol adalah ketidakpastian mengenai pemahaman karakter setiap pemain. Agus Yuwono mengatakan bahwa dalam berinteraksi semuanya serba tidak jelas, mulai dari memahami karakter dan sifat setiap pemain, latar belakang budaya pemain terutama ketika pemain tersebut berasal dari luar daerah Solo. Ketidakpastian ini penting untuk diidentifikasi karena dalam melakukan interaksi, Agus Yuwono harus mampu memahami karakter setiap pemain supaya pesan yang ingin disampaikan dalam berkomunikasi tersampaikan dengan baik dan terjalannya komunikasi secara terus-menerus, karena berbeda karakter akan berbeda pula

*treatment* dalam berkomunikasi. Ada pemain yang reaksioner maupun introvert, dan *treatment* komunikasi keduanya berbeda.

“Memang ada yang bagus, ada yang reaktif ada yang tidak. Makanya kita harus tahu mungkin orang introvert kalau kita dengan marah, dia justru tidak akan berkembang. Nah makanya, kapan saatnya kita harus marah, kapan saatnya kita harus kasih motivasi penuh” (Agus Yuwono, 12 Juni 2019).

b) Ketidakpastian perilaku terjadi pada saat pertama bertemu adalah ketika Agus Yuwono melakukan seleksi tim untuk memilih pemain mana yang sesuai dengan *style of play*-nya. Sehingga jika dalam pemilihan anggota tim ini berdasarkan *style of play* Agus Yuwono tentunya memiliki harapan atau ekspektasi tersendiri mengenai perilaku yang berkaitan dengan teknik bermain sepak bola para pemainnya.

“Saya orangnya suka yang agresif, yang kerja keras, dalam memilih pemain juga harus sesuai dengan apa yang ingin saya gariskan disitu. Saya mungkin maunya kerja keras tapi pemainnya santai, itu nggak mungkin. Itu bagian dari pada cara memilih calon anggota” (Agus Yuwono, 12 Juni 2019).

Di sisi lain, ketidakpastian perilaku diluar lapangan sepak bola atau secara keseharian, yaitu ketika memperkirakan reaksi para pemain setelah selesai berlatih dan bertanding. Ketidakpastian perilaku ini yang juga membuat Agus Yuwono mempertimbangkan perilaku apa yang akan diberikan kepada pemain, karena pelatih harus memperhatikan kondisi psikis pemain terutama setelah mereka selesai bertanding untuk tetap menjaga semangat dan motivasi. Ketidakpastian perilaku juga ditemui setelah Agus Yuwono melakukan pengamatan terhadap keseharian para pemain, jika ada perilaku yang berbeda maka kemungkinan besar pemain tersebut sedang ada suatu masalah, maka hal itu perlu didiskusikan.

Mengidentifikasi ketidakpastian-ketidakpastian perilaku ini menjadi hal yang penting untuk menentukan perilaku seperti apa yang akan digunakan Agus Yuwono dalam berkomunikasi kepada para pemain dengan memperhatikan kondisi pemain. Kondisi pemain

setelah berlatih maupun bertanding sepak bola akan berbeda dengan kondisi psikis dalam keseharian dan reaksi pemain dalam berkomunikasi juga akan berbeda. Oleh karenanya, Agus Yuwono dalam menghadapi kondisi pemain tersebut, cenderung menggunakan komunikasi yang positif seperti memberi motivasi dan dukungan.

“...bagaimana caranya kita ini menunjukkan rasa kecewa kita, rasa marah kita, karna mereka sudah berusaha. Kalah sih kecewa, siapa yang nggak kecewa. Tapi bagaimana kita mengapresiasi pemain didepan pemain. Oh ternyata kita masih ada mengapresiasi rasa kerja kita. Meskipun dibelakang nanti kita juga kesel gitu ya. Kalau kita leadernya kelihatan nggak optimis, pesimis, pemain juga setengah hati. Nah rasa penyampaianya juga gitu, harus pakai bahasa optimis” (Agus Yuwono, 12 Juni 2019).

Adanya berbagai ketidakpastian kognitif maupun ketidakpastian perilaku yang dialami Agus Yuwono kemudian memunculkan perkiraan-perkiraan bagi pelaku komunikasi untuk menentukan jenis komunikasi verbal maupun nonverbal apa yang akan diberikan kepada para pemain tim PERSIS Solo. Ketidakpastian merupakan suatu hal yang serupa dengan adanya rasa khawatir setiap kali seseorang berada pada lingkungan baru. Ketidakpastian akan memunculkan perasaan tidak nyaman bagi individu-individu yang terlibat dalam suatu interaksi (Febriani & Iqbal, 2015, hal. 69), seperti halnya yang pernah dirasakan pelatih Agus Yuwono ketika pertama kali bergabung ke dalam tim PERSIS yang mengalami ketidakpastian lebih kepada ketidakpastian individu anggotanya dari pada sistem manajemen timnya.

Jika dalam manajemen semua informasi akan diberikan kepada seorang pelatih baru, termasuk semua persoalan yang sedang dihadapi tim, kekurangan, dan kelebihan tim. “...seperti dulu saya masuk, manajemen memberi tahu ini loh kondisi timnya, pak. Problemnya disini sini sini...” (Agus Yuwono, 12 Juni 2019). Dari informasi yang diberikan tersebut, pelatih biasanya sudah memiliki gambaran solusi untuk mereduksi persoalan yang ada. Berbeda jika ketidakpastian yang dihadapkan kepada para pemain. Oleh sebabnya, pelatih dan pemain harus saling memahami satu sama lain untuk dapat mengambil keputusan dalam

berkomunikasi dan bersikap sehingga pesan-pesan yang akan disampaikan dapat lebih mudah dipahami untuk mengurangi ketidakpastian tersebut.

“Ya memang sekarang ini kan sudah terbuka semua ya informasi. Mungkin saya masuk PERSIS saya kan bagaimana suasananya PERSIS, bagaimana penanganan timnya, tapi rata-rata ya hampir sama. Problematikanya hampir sama. Seperti dulu saya masuk ‘ini loh kondisi timnya, pak. Problemnya disini sini sini’. Lalu saya sedikit punya gambaran bagaimana mereduksinya, bagaimana mengatasinya. Kalau kita didalam berinteraksi sama pemain itu biasanya ya memang serba nggak jelas awalnya, setelah kita berinteraksi perlu waktu lama jadi kita tahu. Tahunya jelas berbeda satu sama lain” (Agus Yuwono, 12 Juni 2019).

### **3.2 Mengidentifikasi Strategi Pengurangan Ketidakpastian**

#### **3.2.1 Strategi Pasif**

Strategi pasif merupakan strategi yang dilakukan dengan mengamati individu ketika berinteraksi dengan yang lain (Griffin, 2011, hal. 131). Agus Yuwono dalam mengurangi ketidakpastian yang dialaminya selama berada di dalam tim PERSIS memiliki caranya tersendiri dalam berkomunikasi untuk menjalin hubungan interpersonal. Proses pengurangan ketidakpastian ini juga menunjukkan tahapan perkembangan hubungan interpersonal. Strategi pasif yang digunakan dalam proses pengurangan ketidakpastian ini adalah melalui pengamatan oleh Agus Yuwono terhadap para pemain. Pada tahap ini sudah terjadi tahapan kontak antara pelatih dan pemain. Tahap kontak terjadi sebelum Agus Yuwono dan para pemain bertemu, yaitu kontak melalui telepon genggam. Dan untuk pertemuan pertamanya, Agus Yuwono menggunakan strategi pasifnya dengan menjadi pengamat pada saat proses seleksi tim pertama. Beberapa pemain mengatakan bahwa Agus Yuwono disana lebih banyak duduk, mengamati, dan menilai para pemain.

Informan 1:

“Pertama ketemu sih kan kemarin itu seleksi, ya ketemu pas seleksi itu. Coach Agus nggak banyak komentar, yang gerak itu asistennya, ngatur yang main ini ini. Nah coach Agus cuma diatas, cuma mantau. Tapi



pertama ngobrol itu ya disini, jadi pas masuk mess sini kita ngobrol bareng-bareng”

Untuk mengatur jalannya seleksi pada saat itu Agus Yuwono dibantu oleh asisten pelatih, dan sebagian besar pekerjaan di lapangan dilakukan oleh asisten pelatih tersebut. Pengamatan yang dilakukan Agus Yuwono ini bertujuan untuk melihat dan mengenal para pemain dari cara mereka bermain di lapangan. Hasil dari pengamatan tersebut berupa penilaian mana yang benar dan salah secara teknis dalam sepak bola untuk kemudian membentuk tim dengan pemain yang diinginkan pelatih. “Ya tentunya karna disini profesional kita memilih pemain sesuai dengan karakter saya” (Agus Yuwono, 12 Juni 2019).

Strategi pasif yang dilakukan Agus Yuwono berlanjut sampai ketika mereka berada di luar lapangan. Selama di dalam mess atau markas tim PERSIS, Agus Yuwono memperhatikan apa yang sedang terjadi kepada para pemainnya. Mulai dari kebiasaan pemain ketika berada di mess, pola makan pemain, dan kondisi psikis pemain.

### 3.2.2 Strategi Aktif

Pengurangan ketidakpastian dengan menggunakan strategi aktif ini dengan mencari informasi mengenai kondisi pemain kepada narasumber lain. Pembentukan strategi dengan bertanya kepada pihak ketiga mengenai informasi individu (Griffin, 2011, hal. 131). Pada proses ini, Agus Yuwono mendapatkan informasi mengenai kondisi tim dan para pemain melalui tim manajemen PERSIS dengan cara observasi atau bahkan bertanya langsung. Menurut Berger dalam (Gibbs, Ellison, & Lai, 2011) menyatakan bahwa adanya ketidakpastian membuat seseorang berusaha untuk mencari informasi orang lain dengan cara memonitor perilakunya dalam situasi sosial, mengajukan pertanyaan, atau melakukan komunikasi langsung. Informasi-informasi yang dibutuhkan Agus Yuwono pada saat itu terkait dengan bagaimana kondisi tim, atau permasalahan yang ada di dalam tim, dan kekurangannya. Dengan pencarian informasi seperti ini, tahap perkembangan hubungan interpersonal meningkat, karena tingkat ketidakpastian menurun. Agus Yuwono mulai mencari informasi mengenai latar belakang pemain untuk mempermudah proses pengenalan setiap karakter pemain. Menurut Agus Yuwono, ketidakpastian akan berkurang ketika bertemu pemain dengan latar belakang budaya atau bisa disebut *custom* yang sama. Persamaan latar belakang daerah akan mempermudah proses komunikasi karena bahasa yang digunakan sama.

Berbeda apabila pemain berasal dari luar daerah Solo, penggunaan bahasa menjadi hal yang harus diperhatikan.

“Jadi, pemain itu tidak terlepas dari custom yang dia bawa dari daerah masing-masing. Juga bagaimana didalam situasi kita harus tahu, kita pengen tahu nih bagaimana karakter seseorang. Oh ini pemaarah, oh ini cenderung nerima, dan sebagainya. Itu harus bisa membedakan cara berkomunikasi. Kalau kita tarik semua sama, yang ini biasanya cenderung antipati. Makanya *approach*-nya bagaimana yaitu kita dengan *personal approach*, ya menyebutnya seperti itu supaya kita harus supportif lah” (Agus Yuwono, 12 Juni 2019).

Proses pengumpulan informasi dilakukan dengan cara menelaah atau mencari tahu dengan cara bertanya melalui sumber dari menejemen atau kru tim, asisten pelatih, maupun dari pemainnya sendiri. Informasi-informasi yang telah didapatkan kemudian menjadi dasar Agus Yuwono dalam mengambil tindakan dalam berkomunikasi.

### 3.2.3 Strategi Interaktif

Mengurangi ketidakpastian salah satu cara yang efektif adalah menerapkan strategi interaktif, yaitu dengan terlibat langsung dalam setiap kegiatan komunikasi. Pembentukan strategi dengan berkomunikasi *face-to-face* dengan orang lain dan mengajukan pertanyaan spesifik (Griffin, 2011, hal. 131). Strategi interaktif yang diterapkan Agus Yuwono ketika sedang berada di lapangan lebih kepada komunikasi teknis-teknis permainan sepak bola. Pada saat di lapangan setelah selesai bertanding, komunikasi yang diberikan Agus Yuwono adalah memprioritaskan komunikasi yang positif, yaitu dengan membangun motivasi dan semangat kepada para pemain. Walaupun jika di lapangan Agus Yuwono bertindak sebagai *leader*, namun kondisi para pemain setelah bertanding juga menjadi perhatian supaya tidak *drop* atau mengganggu psikisnya.

“Yaa kalau dalam sepak bola kan ada kalah menang, walaupun ada peluang menang tapi kitanya kalah juga bisa. Tapi bagaimana caranya kita ini menunjukkan rasa kecewa kita, rasa marah kita, karna mereka sudah berusaha. Kalah sih kecewa, siapa yang nggak kecewa. Tapi bagaimana kita mengapresiasi pemain didepan pemain. Jadi agar pemain

merasa ‘oh ternyata masih ada yang mengapresiasi rasa kerja keras kita’. Meskipun dibelakang nanti kita juga kesel gitu ya. Bahasa nonverbalnya didepan harus kelihatan memotivasi, karena kita leader disitu. Kalau kita sebagai leadernya aja kelihatannya nggak optimis, pesimis, pemain juga setengah hati. Nah rasa penyampaianya juga gitu, harus pakai bahasa optimis” (Agus Yuwono, 12 Juni 2019).

Disisi lain, ketika berada di luar lapangan atau dalam keseharian, Agus Yuwono memposisikan diri tidak hanya menjadi pelatih, namun sebagai bapak atau kawan bagi para pemain. Peran seperti ini dibutuhkan agar komunikasi bisa terus terjalin dan mendapatkan hubungan yang lebih akrab atau intim. Karena keadaan ketika di luar lapangan bukan lagi mengenai teknis permainan, namun lebih kepada menjalin hubungan yang seperti teman, berusaha saling memahami dan mengayomi, mungkin pemain memiliki permasalahan yang dapat mengganggu stabilitasnya dalam bermain sepak bola sehingga diperlukan *treatment* komunikasi langsung dari seorang pelatih.

“yang paling penting selain di lapangan ya di luar lapangan. Jadi penempatan posisi lapangan saya sebagai leader, coach. Tapi kalau di luar kita sebagai bapak mereka, seperti saudara, sebagai kawan mereka. Jangan sama kita didalam diluar seperti seorang leader. Beda. Sehingga mereka merasa terayomi, di dalam lapangan saya terayomi, di luarpun saya merasa diperhatikan” (Agus Yuwono, 12 Juni 2019).

Menurut informan 2 mengenai cara Agus Yuwono berkomunikasi dengan para pemain di luar lapangan:

“Kalau coach AY (Agus Yuwono) kan di lapangan ya di lapangan, di luar ya seperti teman biasa gitu. Jadi apa yaa nggak terlalu yang di lapangan dibawa keluar gitu enggak. Lebih sering kasih semangat juga buat pemain-pemain”.

Proses komunikasi dengan mengidentifikasi ketidakpastian sampai pada strategi pengurangan ketidakpastian yang dilakukan Agus Yuwono kepada pemain tim PERSIS Solo menjadikan terjalinnya hubungan interpersonal yang lebih dekat. Hubungan interpersonal yang terjalin melalui tahapan-tahapan sebagai berikut (DeVito, 2013, hal. 231):

(1) Kontak (*contact*). Pada saat pertemuan pertama, Agus Yuwono melakukan kontak mata kepada pemain tim PERSIS Solo melalui kegiatan seleksi tim untuk mengenal teknik pemain dalam bermain bola. Kondisi mental dan fisik menjadi faktor penting karena fisik merupakan elemen terbuka yang paling mudah untuk diamati (Wulandari, 2016, hal. 6). Kontak yang terjadi tidak hanya melalui kontak penglihatan, namun juga keseluruhan *perceptual contact* melalui alat indera pada setiap pertemuan berikutnya. Setelah mendapatkan *perceptual contact* lalu akan ada interaksi (*interactional contact*) untuk bertukar informasi, seperti perkenalan setelah Agus Yuwono dan para pemain menempati satu mess yang sama.

(2) Tahap keterlibatan (*involvement*), pada tahap ini Agus Yuwono melakukan pengenalan pertama kali melalui seleksi tim yang kemudian dilanjut dengan melakukan komunikasi tatap muka ketika berada di mess bersama para pemain. Keterlibatan Agus Yuwono sebagai pelatih dalam tim tersebut sangat penting karena pelatih adalah otak dari tim tersebut untuk membantu mewujudkan tujuan memenangkan setiap pertandingan. Sehingga pelatih dan pemain harus sama-sama terlibat dalam proses komunikasi.

(3) Tahap keakraban (*intimacy*). Hubungan interpersonal dari komunikasi yang dibangun akan membentuk tingkat keakraban Agus Yuwono dan pemain meningkat. Adanya komitmen untuk mengikatkan diri kita lebih jauh untuk mewujudkan tujuan tim dan menjalin hubungan dimana orang tersebut akan menjadi lebih dekat dengan kita (DeVito, 2013, hal. 232).

(4) Tahap perusakan (*deterioration*), tahap dimana terdapat penurunan hubungan karena konflik yang terjadi. Ketika Agus Yuwono merasakan adanya konflik pribadi dengan diri pemain. Konflik pribadi seperti ini bisa mengganggu kelangsungan komunikasi dalam tim. Konflikpun bisa terjadi antara Agus Yuwono dengan para pemain, baik berupa teknis bermain di lapangan, maupun konflik keseharian.

(5) Tahap perbaikan (*repair*), dalam tahap ini Agus Yuwono berusaha mempetahankan hubungan setelah adanya konflik. Ketika Agus Yuwono melihat ada pemain yang dirasa memiliki masalah pribadi, maka ia akan berusaha membantu dengan melakukan pendekatan kepada pemain tersebut supaya lebih terbuka dalam menceritakan masalahnya. Agus Yuwono juga melakukan evaluasi rutin untuk membahas permasalahan di dalam lapangan maupun di

luar lapangan. Evaluasi dilakukan dengan tujuan mendapatkan solusi dan perubahan-perubahan yang diperlukan untuk kelangsungan hubungan dalam tim.

(6) Tahap pemutusan (*dissolution*). Selama penelitian ini, tahap pemutusan tidak terjadi dalam tim PERSIS Solo karena hubungan pelatih kepada para pemain masih terjalin sampai pada penelitian ini selesai dilaksanakan.

#### **4. PENUTUP**

Proses pengurangan ketidakpastian pelatih Agus Yuwono kepada pemain tim PERSIS Solo terjadi melalui dua proses yaitu dengan mengidentifikasi jenis ketidakpastian kemudian mengidentifikasi strategi untuk mengurangi ketidakpastian tersebut. Jenis ketidakpastian yang dialami Agus Yuwono berupa ketidakpastian kognitif dan ketidakpastian perilaku. Pertama, ketidakpastian kognitif yaitu berupa ketidakpastian mengenai kemampuan atau teknik yang dimiliki pemain dalam bermain sepak bola, ketidakpastian karakter dan sifat setiap pemain, serta latar belakang atau asal daerah pemain. Kedua, ketidakpastian perilaku yaitu ketidakpastian mengenai teknik bermain yang sesuai dengan *style of play* Agus Yuwono, dan kondisi psikis pemain yang meliputi bagaimana reaksi atau tindakan para pemain dalam keseharian, maupun kondisi setelah berlatih atau bertanding sepak bola.

Berbagai jenis ketidakpastian yang telah diidentifikasi tersebut membuat Agus Yuwono kemudian mengatur strategi komunikasi yang terencana yang akan diterapkan kepada pemain untuk mengurangi ketidakpastian. Agus Yuwono menggunakan diantaranya tiga strategi yaitu strategi pasif, aktif, dan interaktif. Pertama, strategi pasif yaitu strategi yang dilakukan dengan cara mengamati untuk mencari informasi, yaitu dengan mengamati pemain saat proses seleksi tim pertama untuk mengenal para pemain secara teknis dari cara mereka bermain, dan mengamati keseharian pemain ketika berada di mess PERSIS. Kedua, menerapkan strategi aktif yaitu dengan mencari informasi mengenai kondisi, kekurangan, permasalahan yang ada di dalam tim, serta latar belakang dan karakter setiap pemain. Pencarian informasi dilakukan dengan bertanya dan menelaah sumber dari manajemen atau kru tim, asisten pelatih, maupun dari pemainnya sendiri. Ketiga, strategi interaktif yaitu dengan terlibat komunikasi secara langsung dalam menyusun teknis bermain sepak bola, memberikan motivasi, semangat, dan menjalin hubungan seperti teman supaya dapat saling memahami dan mengayomi.

Hubungan interpersonal pelatih Agus Yuwono kepada para pemain tim PERSIS Solo terbentuk setelah proses identifikasi ketidakpastian tersebut dilakukan. Hubungan interpersonal yang terbentuk melalui enam tahapan, yaitu kontak, keterlibatan, keakraban, perusakan atau konflik, dan perbaikan. Namun tidak sampai pada tahap pemutusan hubungan karena selama penelitian ini dilakukan, hubungan interpersonal pelatih Agus Yuwono dan pemain tim PERSIS Solo masih terjalin dengan baik.

Dalam penelitian ini fokus pada pembahasan mengenai proses pengurangan ketidakpastian dengan mengidentifikasi jenis ketidakpastian dan strategi untuk mengurangi ketidakpastian pelatih kepada pemain tim PERSIS Solo. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh pelatih Agus Yuwono digunakan untuk mencari informasi yang kemudian akan menentukan cara apa yang akan diambil untuk berkomunikasi dalam menjalin hubungan. Dari batasan penelitian tersebut, peneliti memberikan saran untuk mengembangkan penelitian selanjutnya dengan membahas efek atau pengaruh terhadap cara atau strategi komunikasi yang diberikan seseorang kepada lawan bicaranya.

## **PERSANTUNAN**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena dengan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih untuk Ibu Ratri Kusumaningtyas selaku dosen pembimbing, serta orang tua, keluarga, teman-teman, dan pihak lain yang telah berpartisipasi dan memberikan dukungan selama proses pembuatan penelitian. Peneliti berharap semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arefaine, & Alemayehu, S. (2013). The Interpersonal Relationships Of Coaches And Players As A Factor For Performance: The Case Of Mekelle Kenema Football Club.
- Arefaine, S. A. (2013). The Interpersonal Relationships of Coaches and Players as a Factor for Performance: The Case of Mekelle Kenema Football Club. 9-10.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 56.
- Balakosa, A. (2018, Agustus 15). *Pecat Jafri Sastra, Persis Solo Rekrut Agus Yuwono*. Dipetik Februari 20, 2019, dari Goal: <https://www.google.com/amp/s/www.goal.com/id/amp/berita/pecat-jafri-sastra-persis-solo-rekrut-agus-yuwono/html>

- Buluamang, Y. M. (2018). Hubungan Antara Perilaku Komunikasi Kepala Daerah Dengan Citra Publik Dan Ekspektasi Publik. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 22, 85.
- DeVito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book* (13th ed.). New Jersey, United States of America: Pearson Education.
- Dewi, V. P. (2018). Meningkatkan Ketrampilan Komunikasi Interpersonal pada Siswa yang Memiliki Kecenderungan Adiksi Situs Jejaring Sosial. *Jurnal Pendidikan Dasar*.
- Febriani, N. W., & Iqbal, F. (2015). Strategi Pengurangan Ketidakpastian Dalam Sistem Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Komunikasi Profetik*, 69.
- Gibbs, J. L., Ellison, N. B., & Lai, C.-H. (2011). First Comes Love, Then Comes Google: An Investigation of Uncertainty Reduction Strategies and Self-Disclosure in Online Dating. *Communication Research*, 73.
- Griffin, E. (2011). *A First Look at Communication Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Hebbani, A., & Frey, L. R. (2007). The Intercultural Hiring Interview: Applying Uncertainty Reduction Theory to the Study of Nonverbal Behavior Between U.S. Interviewers and Indian Applicants. *Intercultural Communication Studies*, 38.
- Jonathan, D. C. (2014). Proses Komunikasi Interpersonal Antara Pelatih Dengan Kapten Tim Persebaya 1927. *Jurnal E-Komunikasi*, 4.
- MedCrave. (2017). Sampling and Sampling Methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*.
- Peranginangin, B. B., & Perbawaningsih, Y. (2016). Model Komunikasi Interpersonal Generasi Muda Suku Batak Karo di Yogyakarta Melalui Tradisi Ertutur. *Jurnal Komunikasi ASPIKOM*, 428.
- Putri, N. S. (2014). Komunikasi Organisasi Dalam Mensosialisasikan Budaya Organisasi Prinsip 46 PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Utama Samarinda. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 388.
- Redmond, M. V. (2015). Uncertainty Reduction Theory. *English Technical Reports and White Papers*, 17.
- Ruben, B. D., & Stewart, L. P. (2013). *Komunikasi dan Perilaku Manusia* (Edisi ke 5 ed.). (I. Hamad, Penerj.) Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Subandi. (2011). Deskriptif Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukkan. 178.
- Thomas, D. R. (2006). A General Inductive Approach for Analyzing Qualitative Evaluation Data. *American Journal of Evaluation*, 238.
- West, R., & Turner, L. H. (2007). *Introducing Communication Theory Analysis And Application*. New York: McGraw-Hill.

- Wueb, S. L. (1997). The Employment Interview: Applying Perspectives of Uncertainty Reduction and Anticipatory Socialization. *Educational Resources Information Center*, 21.
- Wulandari, O. (2016). Pemeliharaan Hubungan Antara Orangtua Yang Bercerai Dan Anak. *Jurnal Komuniti*.